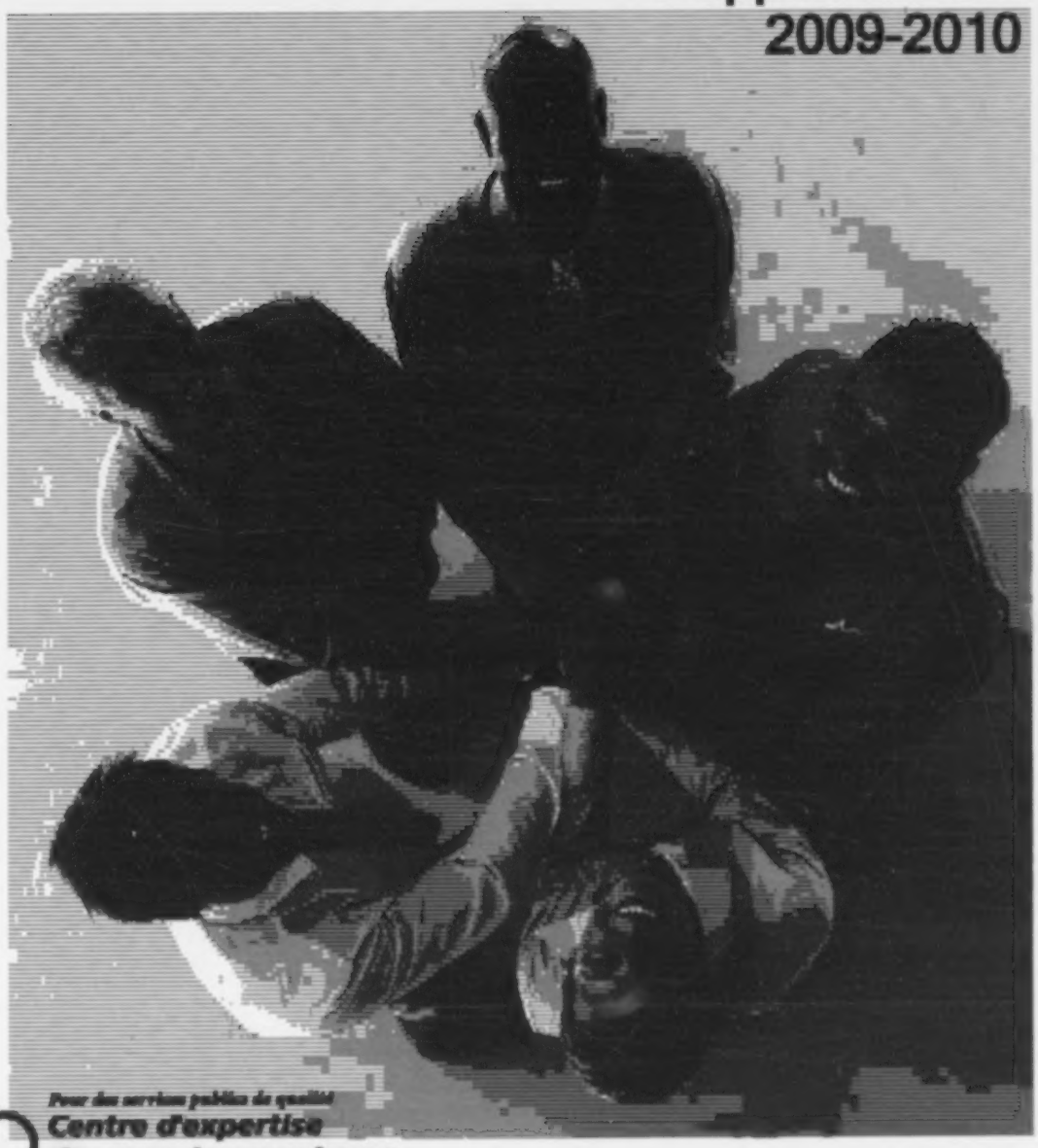
# Rapport annuel 2009-2010



*Pour des services publics de qualité*

**Centre d'expertise des grands organismes**

**Coordination**
Jocelyn Girard

**Rédaction**
Marie-Claude Doiron
Andréanne Larouche

**Recherche**
Marie-Claude Doiron
Andréanne Larouche

**Mise en page**
Marie-Claude Doiron
Andréanne Larouche

Centre d'expertise des grands organismes
Octobre 2010

**Site Internet**
www.grandsorganismes.gouv.qc.ca

**Adresse des bureaux**
Centre d'expertise des grands organismes
800, place D'Youville, 8e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

**Permanence**

**Marie-Claude Doiron**
Conseillère
Tél. : 418-646-8677
Téléc. : 418-646-5169
Courriel : marie-claude.doiron@servicesquebec.gouv.qc.ca

**Andréanne Larouche**
Conseillère
Tél. : 418-646-0449
Téléc. : 418-646-5169
Courriel : andreanne.larouche@servicesquebec.gouv.qc.ca

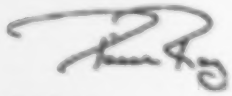
**Mélissa Collin**
Agente de bureau
Tél. : 418-646-8678
Téléc. : 418-646-5169
Courriel : melissa.collin@servicesquebec.gouv.qc.ca

## Forum des dirigeants – Mot du président

Le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), c'est la force d'un réseau. Un réseau qui ne vit que par la collaboration volontaire et l'implication soutenue des membres des réseaux d'échanges et des groupes de travail qui n'ont qu'une seule vision : « Ensemble, pour l'amélioration des services offerts aux citoyens ».

Au cours des prochaines années, les défis à relever afin de maintenir et d'améliorer la prestation de services aux citoyens seront de taille considérant les enjeux actuels. Les grands organismes devront être créatifs et faire preuve d'innovation dans leurs façons de faire afin d'être en mesure de demeurer performants et de continuer à offrir aux citoyens un service de qualité. C'est ensemble que nous réussirons à relever ces défis avec brio, et le CEGO sera au cœur de cette action collective.

L'année 2009-2010 aura été une fois de plus riche en retombées. C'est avec fierté et enthousiasme que je vous présente les réalisations du CEGO de la dernière année. Ces dernières n'auraient pu être accomplies sans la collaboration des grands organismes qui, par l'implication de leurs représentants respectifs, contribuent à l'amélioration des services aux citoyens.



**PIERRE ROY**
Président-directeur général, Services Québec
Président, Forum des dirigeants des grands organismes

## Comité directeur – Mot du président

L'année 2009-2010 est, encore une fois, pour le Centre d'expertise des grands organismes, une année remplie d'importantes réalisations qui se reflètent dans l'amélioration des services offerts aux citoyens. C'est grâce à la contribution et au dévouement des membres des réseaux d'échange et des groupes de travail qui ont à cœur la mission du Centre d'expertise que ces réalisations ont vu le jour.

En se réunissant sous le Centre d'expertise, les grands organismes ont uni leurs forces, leurs expériences et leurs savoirs pour œuvrer en collaboration sur des dossiers d'intérêt commun. Ces efforts collectifs ont engendré divers échanges, la réalisation d'étude et la rédaction de rapports, l'organisation de formations et de déjeuners-conférences. Ces travaux avaient tous pour objectif de mieux outiller ceux et celles qui ont à offrir un service aux citoyens, mais aussi de supporter les grands organismes qui auront à faire face à de grands enjeux au cours des prochaines années.

C'est donc avec fierté que le comité directeur présente les résultats d'une vision, celle d'être « Ensemble, pour l'amélioration des services offerts aux citoyens » et ses réalisations pour l'année 2009-2010.

**JOCELYN GIRARD**
Vice-président aux services à la clientèle, Services Québec
Président, comité directeur

## Forum des dirigeants

**Jocelyne Deguerre**, présidente-directrice générale, Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

**Michel Després**, président-directeur général, Commission des normes du travail

**Marc Giroux**, président-directeur général, Régie de l'assurance maladie du Québec

**Luc Mounier**, président du conseil d'administration et chef de la direction, Commission de la santé et de la sécurité du travail

**Pierre Roy**, président-directeur général, Services Québec

**Nathalie Tremblay**, présidente et chef de la direction, Société de l'assurance automobile du Québec

**André Trudeau**, président-directeur général, Régie des rentes du Québec

## Comité directeur

**Bernard Beauchemin**, vice-président à l'administration, Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

**Pierre Cyr**, directeur général des opérations centralisées, Commission de la santé et de la sécurité du travail

**Diane Giard**, vice-présidente et directrice générale - Accès au réseau routier, Société de l'assurance automobile du Québec

**Jocelyn Girard**, vice-président aux services à la clientèle, Services Québec

**Denis Latulippe**, vice-président aux services à la clientèle, Régie des rentes du Québec

**Brigitte Pelletier**, vice-présidente aux services à la clientèle, Commission des normes du travail

**Gaëtan Thériault**, vice-président aux services aux personnes assurées, Régie de l'assurance maladie du Québec

# Table des matières


**Centre d'expertise des grands organismes** 1
- Profil, mission, mandats et valeurs 2
- Structure et fonctionnement 3
- Réseaux d'échange et groupes de travail 4

**Bilan des réalisations 2009 2010** 5
- Gestion des centres de relations clientèle 7
- Simplification des communications 8
- Évaluation médicale 9
- Formation à la tâche 10
- Mesure de la satisfaction de la clientèle 11
- Étalonnage 12
- Prestation de services en personne 13
- Gestion des risques opérationnels 14
- Développement durable 15
- Permanence 16

**Perspectives 2010-2011** 17

**États financiers** 19

# Centre d'expertise des grands organismes

## Profil

Créé en mars 2000 à l'initiative de la Régie des Rentes du Québec et avec l'appui du Forum des dirigeants des grands organismes, le Centre d'expertise constitue, pour les sept grands organismes du gouvernement du Québec, un lieu central d'où émergent les meilleures pratiques et les dernières tendances en matière de prestation de services publics.

C'est donc dans un objectif de mise en commun des ressources, des expériences et des savoirs que les sept grands organismes suivants se regroupent pour l'amélioration des services aux citoyens :

- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)
- Commission des normes du travail (CNT)
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Régie des rentes du Québec (RRQ)
- Services Québec
- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

### Mission

Favoriser l'amélioration des services aux citoyens en soutenant les organismes membres.

### Mandats

Faciliter le partage d'information et la concertation sur les stratégies et les moyens d'améliorer la prestation de services aux citoyens.

Diffuser les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

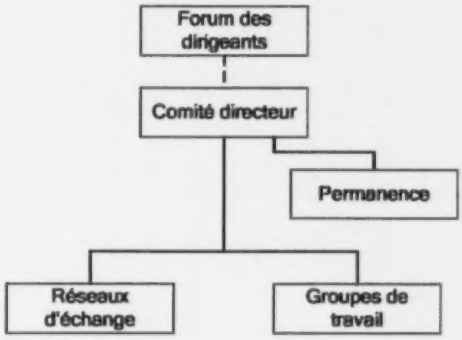
### Valeurs

Respect des missions

Partage d'expériences

Valorisation de l'expertise

## Structure et fonctionnement




Pour remplir sa mission, le Centre d'expertise a adopté une structure souple. Permettant de tenir compte des caractéristiques propres à chaque organisme, cette structure s'appuie essentiellement sur trois composantes : un comité directeur, une permanence, ainsi que des réseaux d'échange et des groupes de travail.

Le **comité directeur**, formé d'un membre de la direction de chaque organisme, est chargé de déterminer les orientations, de planifier ses activités et d'approuver la programmation des travaux des réseaux d'échange et des groupes de travail.

Le pilotage du Centre d'expertise est assumé par le comité directeur. En prenant connaissance des différents travaux en cours, les membres du comité directeur discutent de la mise en œuvre des projets, tout en s'assurant que ceux-ci soient diffusés et pris en considération au sein des grands organismes. En vertu de son mandat, le président du comité directeur effectue de façon régulière un suivi auprès du Forum des dirigeants quant à l'avancement des travaux et à l'atteinte des objectifs du Centre d'expertise.

La **permanence**, composée de deux conseillères et d'une agente de bureau, assure la coordination des réseaux d'échange et des groupes de travail ainsi que l'ensemble des activités du Centre d'expertise.

Les **réseaux d'échange et groupes de travail** comptent un représentant de chaque organisme. Ils portent tous sur un thème particulier lié à l'amélioration des services aux citoyens.

La coordination du Centre d'expertise est assumée par Services Québec et se traduit par la supervision des ressources humaines de la permanence, la collaboration à l'organisation d'activités et le service de secrétariat. La gestion des ressources financières est, pour sa part, assurée par la Régie des rentes du Québec (RRQ).

Pour financer ses activités, le Centre d'expertise dispose d'un budget de fonctionnement provenant des contributions des organismes membres.

## Réseaux d'échange

Les **réseaux d'échange** représentent le cœur du Centre d'expertise. Leur mission : discuter des problématiques courantes dans les grands organismes; repérer les meilleures pratiques sur la scène publique, parapublique et privée, et ce, à l'échelle nationale et internationale; poser un regard critique sur leur applicabilité au sein de la fonction publique québécoise et, le cas échéant, suggérer des moyens concrets pour les mettre en œuvre. C'est tout un défi que relèvent en concertation les grands organismes dans un seul et même objectif : améliorer la prestation des services offerts aux citoyens.

Les réseaux d'échange qui ont été actifs au cours de l'année 2009-2010 sont les suivants :

- Gestion des centres de relations clientèle
- Simplification des communications
- Évaluation médicale
- Formation à la tâche
- Mesure de la satisfaction de la clientèle

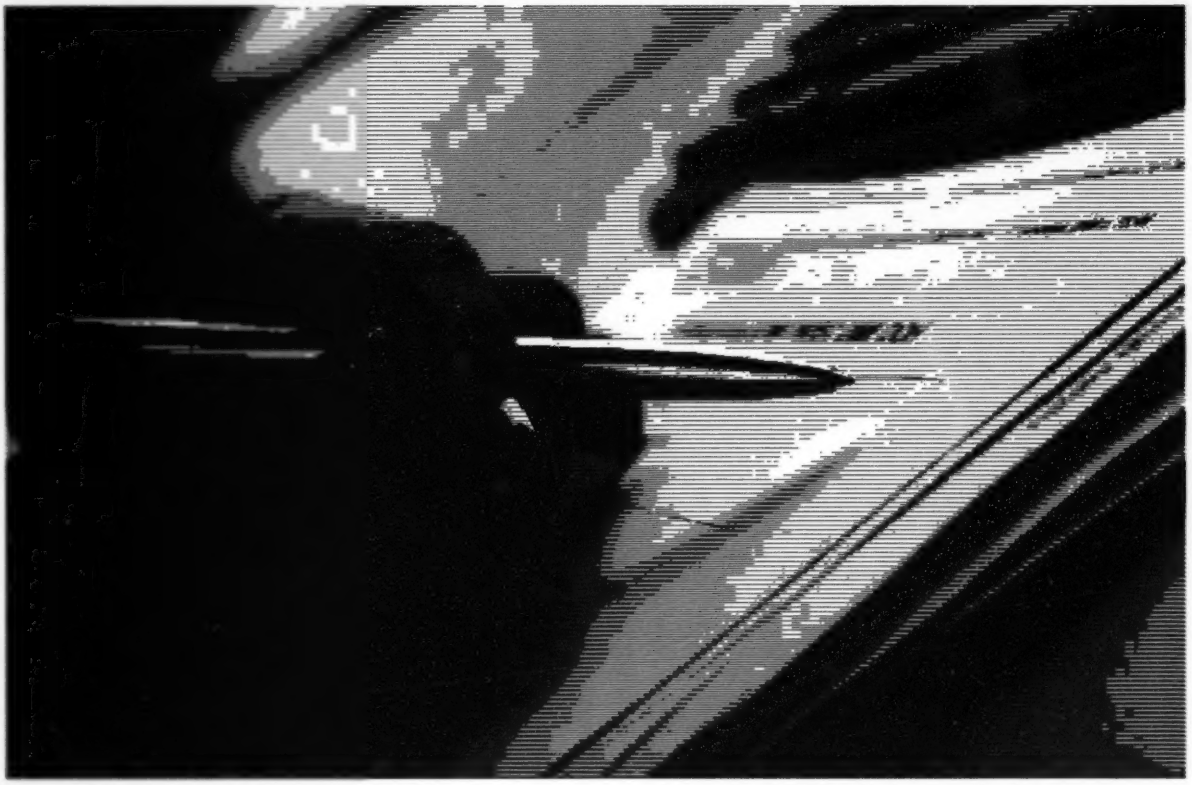
## Groupes de travail

Les **groupes de travail** sont créés sur une base ponctuelle pour analyser une thématique particulière en vue de répondre à un besoin précis. De façon générale, leur durée de vie est déterminée, mais elle peut varier selon la complexité du sujet à analyser et l'évolution des besoins des grands organismes. Quatre groupes de travail ont été actifs au cours de la dernière année. Plusieurs ont débuté à la fin 2006 et au début 2007 et, déjà, leurs travaux apportent une valeur ajoutée au sein des grands organismes. En 2009, un nouveau groupe de travail portant sur le développement durable a été créé.

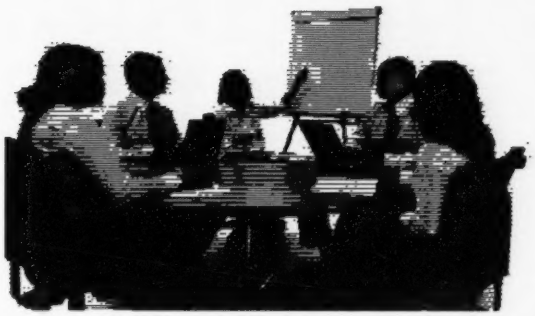
Les groupes de travail qui ont été actifs au cours de l'année 2009-2010 sont les suivants :

- Étalonnage
- Prestation de services en personne
- Gestion des risques opérationnels
- Développement durable

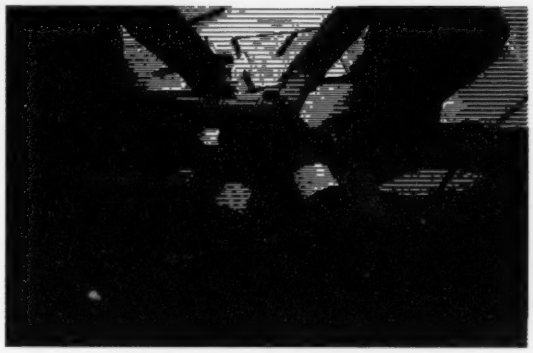
# Bilan des réalisations 2009-2010



## Diffusion et partage des meilleures pratiques

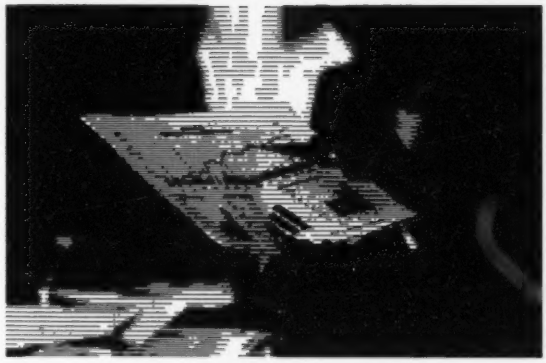


## Force d'un réseau



## Développement des compétences

## Économies d'échelle



## Gestion des centres de relations clientèle

Les centres de relations clientèles sont la porte d'entrée du citoyen. Il importe alors que ce contact soit le plus efficient et efficace possible. Le but premier de ce réseau d'échange est donc de trouver des moyens et de répertorier les meilleures pratiques afin d'optimiser la prestation de services pour bien continuer à répondre aux attentes de la clientèle. Il s'agit cependant d'un défi qui comporte plusieurs obstacles. La clientèle des grands organismes ne cesse d'augmenter; elle est plus informée et, donc, plus exigeante; les effectifs diminuent et les organisations doivent constamment innover afin d'offrir une qualité de service qui répond, au meilleur coût, aux attentes de la clientèle.

**Les membres**

Denise Coulombe, CARRA
André Paré, CNT
Julie Courville, CSST
Nancy Dumas, RAMQ
Donald Chouinard, RRQ
Ginette Morin, RRQ
Pierre Gagnon, SAAQ
Hélène Bélanger, Services Québec

*« Les centres de relations clientèle sont la première porte d'entrée du citoyen, il importe que ce contact soit le plus efficient et efficace possible ».*

### Les réalisations

- Organisation d'une activité de développement pour les préposés aux renseignements « *L'esprit d'équipe : l'affaire de tous !* ».
- Publication du rapport « *Préalables à la migration des clientèles dans une prestation de services multimode – Enjeux à la gestion du mutlimode et stratégies de la RRQ* ».
- Organisation d'un déjeuner-conférence « *Présentation de l'étude – Répondre à l'appel* ».
- Présentation des travaux du réseau dans le cadre du colloque « *La gestion renouvelée des centres de contacts clients* » organisé par Les Grandes Conférences Les Affaires (15, 16 et 17 mars 2010).
- Divers échanges portant sur les sujets suivants : plan d'action en cas de pandémie, dotation, plateforme téléphonique et infrastructures technologiques, gestion des effectifs, développement des compétences, taux d'occupation des préposés, délai entre les appels téléphoniques, reconnaissance vocale et choix de la langue anglaise dans le système de réponse vocale interactive.

## Simplification des communications

La simplification des communications demeure une priorité pour les grands organismes dans leurs efforts pour se rapprocher des citoyens. Peu importe le canal de communication emprunté, le contenu du message doit être simple, clair et précis, tout en préservant les éléments d'information essentiels. C'est dans cette optique que les travaux du réseau se sont orientés au fil des ans. Créé en mai 2000, le réseau d'échange sur la simplification des communications a réalisé de nombreux travaux qui lui ont permis de rayonner sur la scène publique et privée, tant à l'échelle nationale qu'internationale, devenant ainsi une référence en matière de simplification des communications écrites. Aujourd'hui, le réseau demeure un endroit privilégié par les membres pour échanger et faire avancer les connaissances sur la simplification des communications.

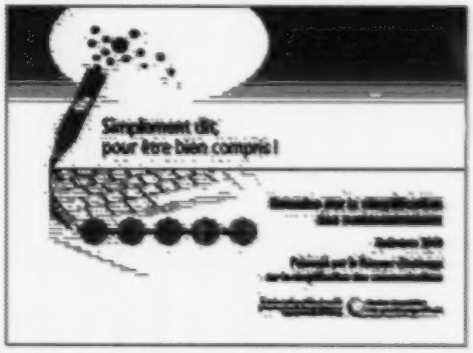
**Les membres**

Caroline Lemire, CARRA
Louise Brochu, CNT
Yannick D'Auteuil, CSST
Gervais Fortier, RAMQ
Hélène Royer, RRQ
Rose-Line Brasset, SAAQ
France Michel, Services Québec
Sonya Trudeau, Revenu Québec (membre invité)

*« Peu importe le canal de communication emprunté, le contenu du message doit être simple, clair et précis ».*

### Les réalisations

- Planification et organisation d'une campagne de sensibilisation à l'importance de la simplification des communications « *Simplement dit, pour être bien compris !* » qui sera présentée à l'automne 2010.
- Réalisation d'une étude de balisage « *Les communications internes* ».
- Divers échanges portant sur l'importance d'établir des communications plus claires.



## Évaluation médicale

Le réseau d'échange sur l'évaluation médicale est formé des directions et des services médicaux de certains organismes membres du Centre d'expertise, soit : la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Régie des rentes du Québec (RRQ) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Le réseau d'échange compte également des membres invités venant du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), du Bureau d'évaluation médicale (BEM) et de la Commission des lésions professionnelles (CLP).

Ce réseau se penche sur diverses questions ou problématiques vécues principalement par les médecins évaluateurs des grands organismes.

**Les membres**

Christine Gagné, CSST
Marie Lachance, RAMQ
Line Cimon, RRQ
Sylvie Delisle, RRQ
André Springuel, SAAQ
André Perron, BEM (membre invité)
Jean-Marc Beaudry, CLP (membre invité)
Jules Gaudreau, MESS (membre invité)

*« L'objectif est de perfectionner la prestation des services offerts aux citoyens en améliorant les façons de faire en matière d'évaluation médicale ».*

### Les réalisations

- Formation sur la motivation médicale d'une décision ou d'une recommandation. Plus d'une centaine de médecins des grands organismes y ont participée.
- Partage des pratiques de chaque organisme en matière de support médical aux réviseurs et/ou aux avocats lorsque les causes sont portées en révision administrative ou au contentieux.
- Rédaction d'une proposition « *Le recrutement et la rétention des médecins évaluateurs au sein des grands organismes* ».
- Discussion portant sur les médecins à contrats à la SAAQ.

## Formation à la tâche

La formation est un secteur clé et prioritaire dans les grands organismes non seulement parce que ceux-ci se transforment rapidement, mais également parce que nous devons composer avec de nombreux départs à la retraite et avec une très grande mobilité du personnel, lesquels se traduisent par une perte d'expertise au sein des organisations. Ce monde en évolution exige un changement dans les façons de faire et les façons d'apprendre. C'est pourquoi il est primordial de développer de nouvelles formes d'apprentissage qui se veulent innovatrices, flexibles, économiques et accessibles à tous. Ce réseau est au cœur des efforts mis de l'avant par les grands organismes afin de renouveler l'offre de formation.

**Les membres**

Luc Martin, CARRA
Lauraine Dumont, CNT
Julie Cauchon, CSST
Louise Therriault, RAMQ
Danielle Tourigny, RAMQ
Germain Paquet, RRQ
Katrine Parent, RRQ
Hélène Beaulé, SAAQ
Salma Behna, SAAQ
Élisabeth Pelletier, Services Québec

*« La qualité des services étant synonyme d'employés compétents et bien outillés, la formation à la tâche y joue un rôle prépondérant ».*

### Les réalisations

- Organisation d'une activité de développement pour les formateurs à la tâche portant sur la crédibilité et la collaboration.
- Planification et organisation du séminaire « *La formation : facteurs de réussite, stratégies d'avenir* » qui sera présenté le 30 septembre 2010.
- Réalisation d'un mandat portant sur le renouvellement de l'offre de formation dans les grands organismes. Un rapport sera déposé à l'automne 2010.
- Organisation de deux ateliers thématiques portant sur la créativité et l'innovation.
- Organisation d'activités de formation conjointe afin de combler des besoins de formation communs.
- Partage de trucs, astuces, innovations et outils de déploiement dans le but d'optimiser les processus de formation.

## Mesure de la satisfaction de la clientèle

Afin d'améliorer les services offerts aux citoyens, il faut d'abord bien comprendre les attentes de la clientèle et être capable de mesurer sa satisfaction. Depuis 2003, grâce à la création du réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle, les grands organismes ont acquis une expertise rigoureuse à cet égard et ont su mettre en commun des pratiques gagnantes.

**Les membres**

Marie-Hélène Lemire, CARRA
Raynald Gignac, CNT
Ghislaine Duguay, CSST
Claire Bard, RAMQ
Nathalie Madore, RRQ
Marie-Claude Doucet, SAAQ
Carole Mazlade, SAAQ
Rebecca Tremblay, Services Québec

*« Le sondage est un outil de mesure qui peut s'avérer très efficace pour répondre rapidement aux exigences des citoyens et ainsi offrir des services publics de qualité ».*

### Les réalisations

- Élaboration de guides pratiques.
- Organisation d'une séance de formation portant sur le modèle Tétraclasse.
- Partage d'information sur la protection des renseignements personnels et de l'éthique dans les sondages.
- Discussion et échange portant les liens entre la mesure de la satisfaction de la clientèle et la mesure de la performance.

## Étalonnage

Depuis quelques années, le secteur public subit la pression de la performance. Cette pression est notamment de plus en plus forte afin d'améliorer la qualité, l'efficience et l'efficacité des services publics. L'État a préconisé l'adoption de notions d'analyse comparative et le partage des pratiques exemplaires dans l'ensemble de la fonction publique. L'étalonnage s'inscrit dans cette tendance. C'est dans un tel contexte que le Centre d'expertise a créé un groupe de travail afin d'étudier le potentiel d'étalonnage des grands organismes, au moment de la reddition de comptes, en ce qui a trait aux divers aspects de la prestation de services.

**Les membres**

Caroline Lemire, CARRA
Simon Ruel, CNT
Ghislaine Duguay, CSST
Nicolas Vincent, RAMQ
Manon Rouleau, RRQ
Christine Gagnon, SAAQ
Annick Laprise, Services Québec

*« Le but de l'exercice entre les grands organismes est de vérifier de quelle façon un étalonnage de résultats peut être réalisé dans le cadre du rapport annuel de gestion ».*

### Les réalisations

- Réalisation d'un projet pilote permettant de vérifier de quelle façon un étalonnage de résultats peut être réalisé et présenté dans le cadre du rapport annuel de gestion.
- Proposition d'une démarche, d'un cadre de référence et des moyens en vue de réaliser un exercice d'étalonnage entre les grands organismes dans le cadre de leur rapport annuel de gestion respectif.
- Réalisation d'un nouvel exercice d'étalonnage pour les résultats de 2009 en ce qui a trait à l'accessibilité des services téléphoniques.

## Prestation de services en personne

Bien que les grands organismes souhaitent diriger ses clientèles vers les modes de prestation les plus efficients, tels les services en ligne et le téléphone, la prestation de services en personne demeure omniprésente pour la plupart. Le défi : innover afin de rendre ce mode de prestation plus efficient et efficace en se tournant vers les nouvelles technologies.

**Les membres**

Pierre Deschênes, CNT
Jeanne Laberge, CSST
Carole Joly, RAMQ
Michel Ste-Marie, RRQ
Carole Blais, SAAQ
Astrid Coulombe, Services Québec
Françoise Bouchard, MICC (membre invité)

*« Le service d'accueil comme agent de migration de la clientèle ».*

### Les réalisations

- Visite du nouveau centre régional de services de Services Québec.
- Présentation de la structure, du mode de fonctionnement et des travaux du Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec. Ce centre détient une expertise gouvernementale en évaluation des diplômes internationaux.
- Présentation de l'expérimentation de la visioconférence personnelle à la RRQ dans un contexte de prestation de services aux citoyens.

## Gestion des risques opérationnels

La gestion des risques opérationnels est un sujet qui touche de près les grands organismes, qui doivent relever des défis similaires en matière de services à la clientèle. Une saine gestion des risques favorise notamment l'amélioration de l'efficience opérationnelle et la réduction des dommages. Elle permet aussi de réduire la probabilité d'atteinte à la réputation et de consolider la confiance des citoyens et des partenaires.

**Les membres**

Danielle Dallaire, CARRA
Normand Leclerc, CSST
Chantale Boily, RAMQ
Paule Vallières, RRQ
Yves Fortin, SAAQ
Jacques Laurin, SAAQ
Stéphane Auclair, Services Québec
Joseph Lamarre, MESS (membre invité)

*« Une saine gestion des risques favorise l'amélioration de l'efficience opérationnelle et la réduction des dommages ».*

**Les réalisations**

- Recension et documentation des meilleures pratiques en matière de gestion de l'identité tout en abordant le sujet sous différents angles : données d'identification et documents exigés pour réaliser l'authentification, gestion de l'identité en fonction des différents modes de prestations de services et vérification de l'identité dans les services en ligne.

- Présentation du nouveau processus d'affaires en gestion de l'identité de la RRQ. Ce nouveau processus met davantage d'accent sur la cohérence du niveau de sécurité dans l'authentification entre les lignes d'affaires et les différents modes.

## Développement durable

Créé à l'automne 2009, le groupe de travail sur le développement durable se veut un lieu d'échange sur les enjeux stratégiques auxquels les grands organismes font face en matière de développement durable, un lieu de partage d'expériences, de mise en commun d'outils et de solutions susceptibles de les aider à respecter leurs engagements et à rencontrer les échéances légales auxquelles ils sont soumis.

### Les membres

Anne-Marie Cliche, CARRA
Cédrick Dupont, CNT
Sylvie Graff, CSST
Alain Duquet, RAMQ
Francine Beaulieu, RRQ
Hélène Fréchette, SAAQ
Annick Laprise, Services Québec

*« La démarche québécoise de développement durable et plus particulièrement la démarche gouvernementale sont d'une grande importance pour l'ensemble des acteurs de la société québécoise, dont le citoyen ».*

### Les réalisations

- Mise en commun des préoccupations des organismes en matière de développement durable et exposition des besoins des organismes en la matière.
- Mise en commun des plans de sensibilisation et de formation au développement durable.
- Présentation d'un module de sensibilisation en ligne sur le développement durable de la CSST.
- Rencontre avec un directeur du bureau de coordination en développement durable (BCDD).

## Réalisations de la permanence

Sans la permanence, le Centre d'expertise ne pourrait connaître un tel succès. Cette jeune équipe, dynamique, proactive et innovatrice, assure non seulement la coordination des réseaux d'échange et des groupes de travail, mais l'ensemble des activités du Centre d'expertise.

La mission première du Centre d'expertise étant de favoriser l'amélioration des services aux citoyens, l'une de ses priorités est de répertorier et de partager les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental. Pour répondre à cet objectif, la permanence doit être à l'affût des nouvelles tendances et des récentes recherches dans ce domaine afin d'en faire profiter les grands organismes. À cet effet, plusieurs approches et outils sont utilisés :

- le bulletin *Le Rond Point*;
- la rédaction de rapports publiés sur son site internet (diffusion publique ou restreinte aux membres);
- l'organisation de colloques, de sessions de formation, d'activités de développement et de déjeuners-conférences.

*« C'est en misant sur la collaboration entre ses membres et sur l'expertise de ses ressources que le Centre d'expertise est devenu une organisation unique dans le domaine public québécois ».*

*Le Rond Point*, bulletin d'information électronique du Centre d'expertise, a été diffusé à trois reprises au cours de l'année 2009-2010 et compte plus de 1200 abonnés à sa liste de diffusion. En plus de faire connaître les divers travaux du Centre d'expertise, *Le Rond Point* annonce les différentes activités organisées, tels les déjeuners-conférences et les colloques. Il s'agit également d'un bulletin de veille qui diffuse les plus récentes études traitant de l'amélioration des services aux citoyens.

Le *site Internet* du Centre d'expertise permet aux organisations, dont l'une de leurs priorités est d'améliorer les services à la clientèle, d'avoir accès à une revue de la littérature récente et à des publications réalisées par le Centre d'expertise traitant de divers aspects de la prestation de services. Le site Internet compte plus de 18 500 visites sur sa page d'accueil en 2009-2010.

www.grandsorganismes.gouv.qc.ca

Deux *déjeuners-conférences* ont été présentés en 2009-2010 et ont rassemblé près de 200 personnes.

- Présentation de l'étude « Répondre à l'appel » – 22 avril 2009
- Présentation des résultats de l'enquête NETendances 2008 – 19 juin 2009

# Perspectives 2010-2011

## Diffusion et partage des meilleures pratiques

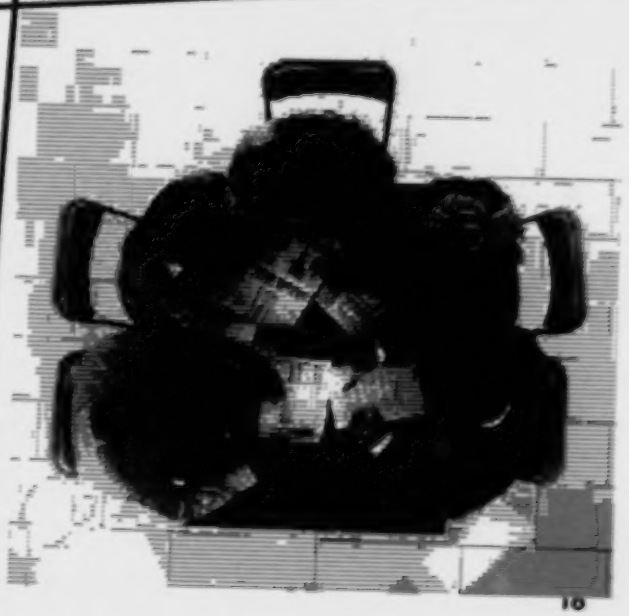
- La gestion des courriels
- La visioconférence personnelle dans un contexte de prestation de services publics
- Les meilleures pratiques en matière de gestion de l'identité
- Guides pratiques portant sur la mesure de la satisfaction de la clientèle
- Les classes virtuelles
- Le renouvellement de la formation à la tâche : leadership, organisation, apprentissage et technologie

## Développement des compétences

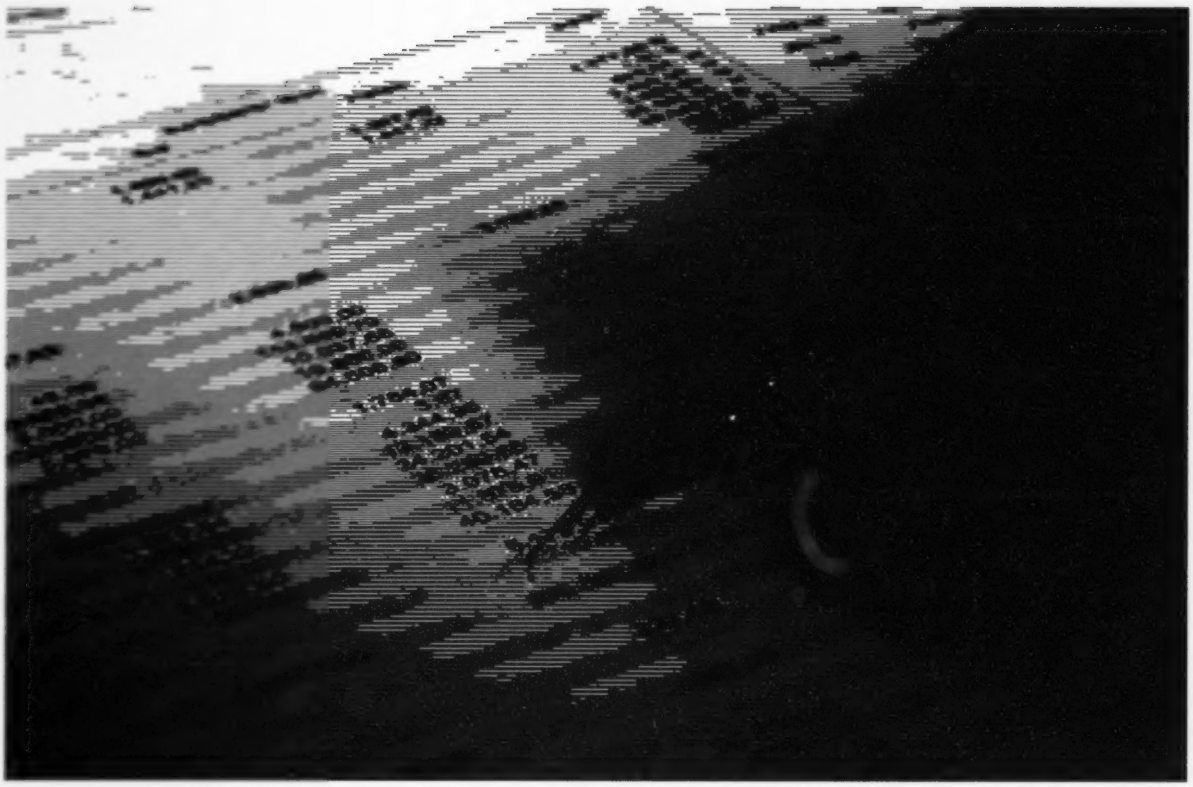
- Séminaire « *La formation à la tâche : facteurs de réussite, stratégies d'avenir* »
- Campagne de sensibilisation sur l'importance de la simplification des communications « *Simplement dit, pour être bien compris !* »
- Activité de développement pour les préposés aux renseignements
- Activité de développement pour les formateurs à la tâche
- Formation des formateurs I et II, Formation des concepteurs, Coacher à la tâche

## Échange

- Groupe de codéveloppement pour les planificateurs des centres de relations clientèle
- La planification de la main d'œuvre dans les services d'accueil
- Portrait de la gouvernance en matière de développement durable au sein de chaque organisme
- Analyse de l'offre de formation
- Atelier d'échange pour les formateurs
- La gestion des centres de relations clientèle



# États financiers



# États des résultats au 31 mars 2010

| | 2010 | 2009 |
|---|---|---|
| **PRODUITS** | | |
| Organismes membres | | |
| Cotisations | 150 000 $ | 100 000 $ |
| Cotisations - étude Génération C | - | 21 000 |
| Colloques | 102 853 | 51 216 |
| Déjeuners - conférences | 2 000 | 2 740 |
| Intérêts sur dépôt à terme | 593 | 3 599 |
| Autres revenus | 110 | 502 |
| | 255 556 | 179 057 |
| **CHARGES** | | |
| Organismes membres | | |
| Honoraires | 107 255 | 145 212 |
| Réunions de travail | 1 444 | 1 915 |
| Services professionnels | 1 030 | 14 477 |
| Étude Génération C | - | 21 000 |
| Colloques | 107 240 | 55 613 |
| Déjeuners - conférences | 2 750 | 6 421 |
| Frais de déplacement | 2 584 | 3 584 |
| Communications informatiques | 2 249 | 2 164 |
| Fournitures | 3 432 | 5 729 |
| Formation | 350 | - |
| Frais banque | 229 | 182 |
| Dons (note 3) | - | 20 000 |
| | 228 563 | 276 297 |
| EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES | 26 993 | (97 240) |
| EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT | 51 422 | 148 662 |
| EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN | 78 415 $ | 51 422 $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Bilan au 31 mars 2010

| | 2010 | 2009 |
|---|---|---|
| **ACTIF À COURT TERME** | | |
| Encaisse | 5 534 $ | 14 890 $ |
| Placement, au coût (note 4) | 68 591 | 105 000 |
| Intérêts à recevoir | 94 | 2 045 |
| Comptes à recevoir | - | 80 |
| Courus à recevoir | 1 000 | - |
| Autres débiteurs - organismes membres | 11 635 | - |
| | 86 854 $ | 122 015 $ |
| **PASSIF À COURT TERME** | | |
| Fournisseurs - organismes membres | 6 930 $ | 9 430 $ |
| Courus à payer - organismes membres | 1 509 | 61 163 |
| | 8 439 | 70 593 |
| **EXCÉDENT CUMULÉ** | 78 415 | 51 422 |
| | 86 854 $ | 122 015 $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Notes complémentaires

**1. Constitution et fonction**

Le Centre d'expertise des grands organismes a été créé en mars 2000 dans le but de permettre aux organismes membres de mettre en commun leurs ressources, leurs expériences et leurs savoirs afin de recenser et de diffuser les meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Il regroupe les sept grands organismes du gouvernement du Québec soit : la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), la Commission des normes du travail (CNT), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Régie des rentes du Québec (RRQ), Services Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

**2. Conventions comptables**

La préparation des états financiers du Centre, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celui-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Flux de trésorerie
L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles à la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Revenus
Les cotisations sont constatées à titre de revenu lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que son encaissement est raisonnablement assuré. Les revenus de déjeuners-conférences et de colloques sont constatés lorsque le service est rendu. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice.

Services reçus des organismes
La Régie des rentes du Québec agit, à titre gratuit, comme organisme responsable de la gestion des ressources financières du Centre. Services Québec fournit, à titre gratuit, les locaux ainsi que les équipements nécessaires au personnel de la permanence. La rémunération, les charges sociales et les frais de déplacement et de séjour des employés affectés à la réalisation des mandats du Centre ainsi qu'à sa gestion, autre que la permanence, sont assumés par les organismes de qui ils relèvent. Ces opérations ne sont pas constatées aux états financiers.

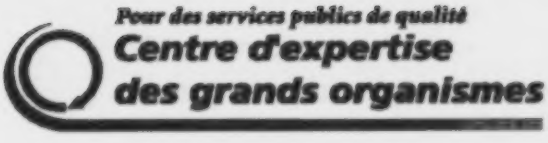
**3. Placement**

Le Centre possède des dépôts à terme rachetables en tout temps, portant intérêts à un taux de 0,2 % et venant à échéance aux dates suivantes:

| | |
|---|---|
| Dépôt à terme venant à échéance en juillet 2010 | 50 000 $ |
| Dépôts à terme venant à échéance en août 2010 | 18 591 $ |
| Total des placements | 68 591 $ |

**4. Chiffres comparatifs**

Certains chiffres de 2009 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2010.


Pour des services publics de qualité
Centre d'expertise
des grands organismes